

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIONUEVO MAGDALENA, PERIODO 2017-2019



MARY LUZ PABON CORDOBA

KELLY ISABEL PALACIO DIAZ

DOCENTE

PHD. NANCY RRIETA REALES

UNIVERSIDAD DE LA COSTA. C.U.C

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

BARRANQUILLA.

2020.

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIONUEVO
MAGDALENA, PERIODO 2017-2019**



**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR DE SERVCIOS DE SALUD**

MARY LUZ PABON CORDOBA

KELLY ISABEL PALACIO DIAZ

DOCENTE

PHD. NANCY ARRIETA REALES

UNIVERSIDAD DE LA COSTA. C.U.C

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

BARRANQUILLA.

2020.

NOTA DE ACEPTACION

Firma del Decano

Firma líder del grupo de investigación

Firma del tutor

Firma del juez interno

Firma juez externo

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. **Metodología:** la población y la muestra fueron 3185 pacientes que acudieron a la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo durante los periodos comprendidos entre 2017-2019: la información se tomó de las bases de datos de la entidad. Para el manejo y análisis de los datos, la información fue tabulada en una base de datos estructurada en un software de Excel y se realizaron análisis descriptivos simples a través de tablas y gráficos de frecuencia absoluta, lo cual permitió calcular las medidas simples de composición y distribución de variables. **Resultados:** el sexo de mayor predominio fue el femenino con el 59,7% mientras que del masculino eran el 40,3%; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. **Conclusión:** Se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.

Palabras clave: satisfacción usuarios, calidad de servicios de salud, percepción de calidad, servicios de salud, consulta externa

Abstract

Objective: To determine the perception's level about the quality of the health's services taking into account the users' satisfaction in the local ESE hospital from Sitionuevo Magdalena between 2017 and 2019. **Methodology:** Population involved and evidences were compiled according to 3185 patients who attend to local ESE hospital de Sitionuevo from 2017 to 2019. Data base of the entity was taken as the information required. Manipulating and data analysis information was tabulated in a well -structured data base by using an excel software and there were descriptive and simple analysis through charts and diagrams about absolute frequency. This lets calculating simple measures related to composition and distribution of possible changeable. **Results:** Female was the predominant gender, 59,7 %. On the other hand, male was 40, 3 %. The highest number of people, who answered surveys after 3 years of this study, they graded the level services as good, standing out clinical laboratories services by putting them into a 83.1 %, which is followed by nursery's assistance in a 79,5%, medical assistance is on the 77,7% and the last one is medical appointment' s service in a 74%, what shows is a good indicator about the quality of the assistance that is offered into the hospital. **Conclusion:** It could be concluded that the perception of satisfaction of users of the Local New Site Hospital is generally good, it was further determined that the service with the highest satisfaction rate is in the clinical laboratory with 83.1%.

Keywords: user satisfaction, quality of health services, perception of quality, health services, external consultation

Contenido

Lista de figuras.....	8
Introducción.	9
Capítulo I	11
Planteamiento del problema.....	11
Problema de investigación	13
Objetivos	13
Objetivo general.	13
Objetivos específicos.....	14
Justificación.....	14
Alcances y limitaciones:.....	16
Capitulo II.	16
Marco Teórico.....	16
Marco Antecedentes:.....	16
Marco conceptual.	18
Salud.	18
Calidad.....	19
Satisfacción.....	21
Marco legal.....	21
Constitución política de Colombia, 1991	22

Marco geográfico espacial.	23
Capítulo III.....	24
Diseño Metodológico.....	24
Variables.....	24
Tipo De Estudio.	24
Población y muestra.	24
Técnicas e Instrumentos	24
Fuentes de recolección de la información.	25
Análisis de los datos.....	25
Aspectos éticos y legales.....	25
Capítulo IV.....	26
Resultados.	26
Discusión.....	34
Conclusiones.	36
Recomendaciones.	37
Anexos	38
Referencias.....	44

Lista de figuras

Figura 1 Fachada externa.	23
Figura 2 Sexo.	26
Figura 3 Régimen de afiliación al SGSSS de los usuarios.	27
Figura 4 Pacientes atendidos por servicios.	27
Figura 5 Apreciación sobre la atención de los servicios.	28
Figura 6 Apreciación sobre la información.	29
Figura 7 Apreciación sobre el lenguaje corporal claro y adecuado.	29
Figura 8 Tiempo de espera para la atención de servicios de urgencia.	30
Figura 9 Tiempo de espera para la atención de servicios de consulta externa.	30
Figura 10 Recibió información sobre Derechos Y deberes.	31
Figura 11 Percepción de adecuación de los siguientes lugares: Área de citas, sala de espera.	32
Figura 12 Percepción de limpieza en el hospital.	32
Figura 13 Recomendación a Familiares y Amigos.	33
Figura 14 Percepción de la experiencia al recibir los servicios del hospital en general.	34

Introducción.

La percepción de la calidad de los servicios de salud es muy subjetiva y depende de la opinión de cada individuo, el usuario que desea recibir una atención integral que cumpla con sus necesidades, el personal de salud que busca brindar una atención conforme dentro de los parámetros establecidos por cada institución, y las instituciones de salud que buscan contar con un equipo interdisciplinario capacitado que realicen bien su trabajo.

Los enfoques para asegurar la calidad en la atención son complicados ya que no se puede cumplir con las expectativas de todos los usuarios teniendo en cuenta que existe entidades públicas que su atención está basada en unas coberturas regidas por el Plan Obligatorio de Salud (POS) y privadas que ofertan sus planes complementarios y buscan siempre cumplir con las expectativas de los usuarios con el fin de fidelizarlos con la institución y sea esta siempre su primera opción en atención en salud. Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científica técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad a los servicios de salud.

La satisfacción en la atención del usuario es uno de los componentes y/o variables que al momento de realizar evaluación de los servicios de salud tiene mucha atención dentro de la salud pública, siendo esta considerada como un factor importante en la prestación del servicio de salud de manera integral hacia los usuarios ya que son ellos quienes tienen relevancia y participación en la orientación, ordenación y proyección de la mejora de las organizaciones y prestación de los servicios de salud, ya que constituye un indicador de calidad en la atención sanitaria que evalúa finalmente el resultado del sistema.

El siguiente proyecto de investigación se llevó a cabo en una institución de salud de primer nivel de atención ubicada en el municipio de Sitionuevo Magdalena, el cual cubre aproximadamente 30.000 habitantes de este municipio y aquellos que se encuentran en zonas cercanas. Tuvo como objetivo general, determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019.

La E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, ha recolectado información a través de unas encuestas internas realizadas periódicamente donde buscaban recoger y almacenar datos estadísticos sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud que ofertan, para con ello, las directivas del hospital tomaran decisiones sobre la implementación de planes de mejoras o en su defecto fortalecer los ya existentes, con el fin de lograr el cumplimiento de indicadores establecidos hacia la calidad de la atención.

El trabajo se encuentra estructurado en cuatro capítulos denominados de la siguiente manera: planteamiento del problema, marco teórico, diseño metodológico y resultados. En la parte final se encuéntrala bibliografía y anexos.

Capítulo I

Planteamiento del problema.

La ley 100 es conocida porque mediante esta se estableció el Sistema General de Seguridad Social en Salud (GSSS), sin embargo, es mediante el decreto 1011 de 2006 que se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General Social en Salud (SOGCS), el cual tiene como objeto establecer acciones encaminadas a la mejora de la prestación de los servicios de salud, desde el punto de vista de los usuarios, es decir, sin solo tener en cuenta la correcta infraestructura o la adecuada documentación de los procesos, lo que lleva a que se humanice nuevamente la figura del usuario, todo esto se realiza con el fin de que el Ministerio de la Protección Social pueda realizar un control estricto sobre las IPS y los servicios prestados, para decidir de forma imparcial si estas instituciones deben ser sancionados de acuerdo a las faltas en las que pudieran incurrir (Lora, 2016).

El decreto 1011 de 2006, se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General Social en Salud (SOGCS), el cual tiene como objeto establecer acciones encaminadas a la mejora de la prestación de los servicios de salud, desde el punto de vista de los usuarios, es decir, sin solo tener en cuenta la correcta infraestructura o la adecuada documentación de los procesos, lo que lleva a que se humanice nuevamente la figura del usuario, todo esto se realiza con el fin de que el Ministerio de la Protección Social pueda realizar un control estricto sobre las IPS y los servicios prestados, para decidir de forma imparcial si estas instituciones deben ser sancionados de acuerdo a las faltas en las que pudieran incurrir (Lora, 2016).

Por ende, las instituciones que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud, deben realizar el control internamente respecto a la percepción de la calidad de los servicios que

prestan a los usuarios, mediante la aplicación de formularios que lleven a estos a presentar directamente sus inconformidades, inquietudes o sugerencias respecto a este tema.

En América Latina, los datos que se encuentran relacionados con la satisfacción de los usuarios indicaron que durante el año 2007 del 25 al 50% de la población se encontraba insatisfecha con la calidad de los servicios de salud que se les prestaban y, para el 2013 los resultados que se obtuvieron de la encuesta fueron similares. (Delgado-Gallego, 2017)).

En México se han realizado estudios al respecto, por ejemplo se realizó un estudio en donde se analizaron a 8.109 pacientes en 15 hospitales que acudían al servicio de atención ambulatoria y donde revisaron aspectos como la actitud del médico respecto al paciente, la duración en los tramites de las consultas, y si se tenía una percepción de mala calidad; se obtuvo entonces como resultado una insatisfacción por parte de los usuarios del 15.06% y una percepción de un servicio de mala calidad y por consecuente la perdida de ganas de volver a asistir al centro asistencial de 10.8% lo cual según fue manifestado por los pacientes, esto era atribuido a la disposición adoptada por los médicos referente a la atención y a como este brindaba la información (Campos, 2016).

Por otra parte en Cuba, aplican la Encuesta Nacional de Satisfacción, en donde evidenciaron que el 70% de los habitantes se encontraban satisfechos con el servicio de salud que les es prestado, como indicadores para este estudio se utilizaron algunos como lo son: problemas en la organización de los servicios, problemas en la información y su divulgación, problemas éticos y los que son relacionados a las condiciones físicas debido a que estas son sumamente importantes en el proceso de atención, y si las personas sienten que no cuentan con un sitio digno donde recibir su atención medica la percepción de la calidad de la atención disminuye (Lobo, 2016).

Así mismo en Colombia, el Ministerio de Protección Social, aplica un instrumento de recolección de la información respecto a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud llamado PECASUSS en donde al año 2017 en su última edición se puede evidenciar que la satisfacción global de los usuarios fue del 72,6%, la cual fue una cifra igual al año anterior; los usuarios del régimen subsidiado se encuentran más satisfechos que los del régimen contributivo con una diferencia de 10,5%, sin embargo los usuarios tienen una menor satisfacción en servicios específicos como en urgencias y citas no programadas (Minsalud, 2019).

La E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, institución de primer nivel de atención, que presta servicios de: consulta externa, odontología, laboratorio clínico básico, promoción y prevención y urgencias, el cual cobija a los aproximadamente 30.000 habitantes que posee este municipio y aquellos que se encuentran en municipios y corregimientos cercanos.

Problema de investigación

Basado en lo anteriormente expuesto nace el siguiente problema de investigación:
¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de salud desde la satisfacción de los usuarios en la E.S.E. Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019?

Objetivos

Objetivo general.

Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019.

Objetivos específicos.

- Describir las características sociodemográficas, sexo y afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud de los usuarios de los diferentes servicios de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante el periodo 2017-2019.
- Identificar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios en relación con las instalaciones físicas de los diferentes servicios de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante el periodo 2017-2019.
- Identificar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios en relación con los tiempos de espera para la atención de los diferentes servicios de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante el periodo 2017-2019.
- Identificar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios en relación con la atención del personal médico en los diferentes servicios de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante el periodo 2017-2019.

Justificación.

El termino satisfacción de los usuarios en los últimos años ha tenido un auge significativo en la importancia que significa para la administración de los servicios de salud, ahora bien, resulta imperativo primero que todo definir qué significa el termino satisfacción; se considera que la satisfacción del cliente es el resultado final de la calidad en los servicios, como factor clave para la conservación de clientes, la calidad es un antecedente importante de la satisfacción, sobre la cual se ejerce una influencia clara y significativa; y por tanto “Cuando de verdad ofrecemos al comprador todo... lo que espera encontrar el comprador queda satisfecho” según Gonzales y Brea (2006).

Es por ello, que las personas que administran los procesos que conllevan la atención a los usuarios de servicios de salud para que conozcan ampliamente lo que estos esperan del servicio que se les está ofreciendo, esto un trabajo multidisciplinar porque dentro de dicha satisfacción se puede encontrar componentes psicológicos, es decir, lo que los pacientes sienten en el momento que deben esperar por la atención en salud y componentes físicos como la infraestructura de la institución y la disponibilidad de insumos y medicamentos, entre otros (Gonzales, 2006).

La atención en salud comprende muchos procesos fundamentales, desde el momento que el paciente ingresa a las instalaciones hasta que egresa de ellas, debido a muchos motivos la calidad de esta atención se mitiga, es por esto que se han ido desarrollando a lo largo de los años múltiples estudios que tienen como fin primordial la evaluación de la percepción de calidad de los servicios de salud por parte de los usuarios (Tiga-Loza, 2013).

Es por esto que en Colombia se implementa la encuesta PECASUSS para recolectar la información de la satisfacción con los usuarios, sin embargo, inherente a esto cada institución es autónoma de aplicar los instrumentos de recolección de información respecto a estas percepciones de satisfacción.

La E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, el cual recolecta esta información mediante una encuesta interna. Tomando en cuenta que se tiene acceso a los datos que se recolectan mediante este instrumento y que hay documentaciones previas a nivel nacional e internacional de esta temática, resulta viable realizar este proyecto de investigación el cual será de utilidad no solo para los investigadores quienes cuentan con la disposición y disponibilidad para realizarlo, sino también, para la institución misma quien se puede hacer un sondeo interno e identificar posibles situaciones que estén perjudicando la calidad de su atención y establecer

planes de mejora internos que lleven a que esta percepción de calidad mejore y se logre la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios ofertados.

Alcances y limitaciones:

El presente trabajo se llevó a cabo durante el año 2019 en el cual se recolectó la información consignada en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del servicio de consulta externa durante los años 2017, 2018 y 2019 del Hospital Local de Sito Nuevo Magdalena.

Capítulo II.**Marco Teórico.****Marco Antecedentes:**

En el estudio realizado por Santolalla (2015), titula “Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015”, el objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015.

Fue un estudio cuantitativo no experimental, con una población de 224 pacientes y arrojando como resultado, que casi la mitad de los pacientes estudiados (49,1%) consideran que la atención es muy buena el 41,1% de los estudiados considera buena la atención mientras que un porcentaje mucho más pequeño 0,4% considera que la atención es mala.

La investigación realizada por Pérez y Genova (2013), titulado “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del

centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013”, tuvo como objetivo el describir los niveles de satisfacción de los usuarios como un indicador de su calidad, en el Centro Oncológico del Caribe, la cual fue una investigación de tipo cuantitativo y de corte transversal; aplicaron un instrumento tipo Liker a 200 usuarios atendidos durante el segundo periodo del 2013.

Como resultados encontraron que: del total de los participantes el promedio de edad fue de 42,5 años (DE=13,7), el 60% eran de sexo femenino, el régimen de salud más frecuente fue el contributivo con el 57%, el estado de satisfacción fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2), ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala.

Se utilizó, además, la tesis realizada por Sánchez (2016), titulada “Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, con una muestra de 246 pacientes; que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Estudio de tipo analítico descriptivo y corte transversal; el instrumento fue una encuesta adaptada del programa SICALIDAD.

Los resultados evidenciaron que aspectos como iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. También está asociados el trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico y el trato recibido por el personal de salud.

El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, pero sí el tiempo de duración de la consulta.

Otro antecedente fue la tesis realizada por Rossana María Redhead (2013), lleva como título “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”. Estudio descriptivo de corte transversal, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

Una muestra de 317 usuarios de los servicios prestados por la entidad. Los resultados mostraron que la calidad del servicio es regular y existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios referente a la seguridad de los usuarios, los tiempos de espera, los elementos tangibles entre otros.

Por otra parte Morales (2009), realizó la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda, febrero a abril de 2009”; esta tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril de 2009. Este fue un estudio descriptivo transversal, utilizando un instrumento de medición que fue el cuestionario CARE Q que buscó determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos, el cual arrojó dentro de sus resultados que de la población encuestada el 60% presenta un nivel medio de satisfacción respecto a la atención del servicio de enfermería, un 25% un nivel alto y un 15% un nivel bajo.

Marco conceptual.

Salud.

La salud siempre ha sido un tema importante dentro del ecosistema de la vida humana, existen múltiples definiciones que han sufrido cambios a lo largo de la historia de la humanidad, estas datan desde muchos años D.C como es el caso de Galeno (129 D.C) quien define la salud como un estado de perfecta armonía, señalando que hay distintos grados de salud, oponiendo el individuo absolutamente sano, del absolutamente enfermo y en medio de estos dos individuos aparece entonces el bienestar que son aquellos que no están ni sanos ni enfermos.

Según la Organización Mundial de la Salud (1948), «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades» por lo cual se entiende entonces, que la salud no se resume únicamente a lo relacionado con la ausencia de enfermedad, sino más bien al conjunto de variables que pueden de una u otra forma afectar al ser humano en el transcurso de su vida.

Para otros autores como Barro (1996) la salud se entiende como algo que se tiene o se pierde, identificando que al tenerla se hace pleno uso de sus facultades físicas, mentales, sociales y espirituales; por su parte Mushkin (1962) y Grossman (1972), hablan del carácter determinante de la salud y la educación en la vida del individuo.

Calidad.

La calidad puede definirse como un ajuste del diseño de un producto, o servicio y la relación de este diseño con la medición que se realiza del grado en que dicho producto o servicio está conforme el diseño, lo que significara entonces que se encuentra dentro de los parámetros esperados para su utilización (Juran y Gryna 1993).

También es posible decir que la calidad como tal, no presenta una sola definición, sino por el contrario que puede ser calificada con cuatro tipos de definición según Reeves y Bednar (1994):

--Calidad como excelencia: la cual habla de cuando algo es lo mejor en un sentido absoluto, lo cual resulta un poco confuso y abstracto debido a la inespecificidad de su concepto.

--Calidad como valor: en donde el concepto de calidad se establece según el tipo de cliente al que el producto y/o servicio va dirigido.

--Calidad como ajuste a las especificaciones: el cual toma como base un patrón preestablecido y como el producto y/o servicio se adapta a este.

--Calidad como respuesta a las expectativas: esta se basa en la respuesta de los clientes con respecto a las expectativas que tiene del funcionamiento de los productos y servicios.

Calidad en los servicios.

Para definir la calidad en los servicios se parte del concepto de calidad propiamente dicho, que por sí mismo presenta un carácter amplio e inespecífico, autores como Durán (2008) establecen que la calidad en los servicios es aquella que conlleva a la satisfacción de las necesidades y expectativas tangibles (las cuales tienen una consistencia material) e intangibles (su estructura es inmaterial) de los clientes, es decir se hablará de calidad o de la falta de esta en la medida que los clientes expresen su opinión.

Calidad de los servicios de salud.

Autores como Donabedian (2016), señalan que la calidad en salud se entiende como "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en

cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

La OMS también establece el concepto de calidad en salud y señala que: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Satisfacción.

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980); se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987).

Satisfacción de los usuarios del servicio de salud.

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (Aranaz, 2000).

Marco legal.

Son bases legales para el desarrollo del proyecto de investigación:

Constitución política de Colombia, 1991

Están consagrados todos los derechos fundamentales y deberes de los colombianos y establece que Colombia es un país democrático y participativo.

Ley 100 de 1993

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Art. 227, Ley 100/93

Control y evaluación de la calidad de los servicios de salud: Es facultad del Gobierno Nacional expedir las normas relativas a la organización del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención en Salud, incluyendo la auditoría médica de obligatorio desarrollo en las EPS con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios. La información ofrecida será de conocimiento público.

Decreto 1011 de 2006

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Resolución 2003 de 2014

Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

Norma ISO 9001 de 2015

Conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones.

Ley 1751 de 2015

Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Marco geográfico espacial.

El siguiente proyecto de investigación se llevó a cabo en una institución de salud de primer nivel de atención ubicada en el municipio de Sitionuevo, Magdalena en la dirección Cra. 8 #12, que presta sus servicios al municipio de Sitionuevo y municipios cercanos.



Figura 1. Fachada externa. Fuente: Elaboración propia

Capítulo III

Diseño Metodológico.

Variables.

Variable Dependiente: Calidad de los servicios de salud

Variable Independiente: Satisfacción de los usuarios

Tipo De Estudio.

El estudio que se desarrolla es de tipo descriptivo y cuantitativo, el cual establece el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo, Magdalena durante el periodo comprendido entre 2017-2019.

Población y muestra.

La población y la muestra fue la misma, ya que, fueron los pacientes que acudieron al servicio de consulta externa de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo y diligenciaron la encuesta de satisfacción durante el periodo comprendido entre 2017-2019, un total de 3185 pacientes.

Técnicas e Instrumentos

La técnica aplicada fue la revisión documental y de bases de datos, el instrumento fue la encuesta de evaluación de satisfacción por la calidad de los servicios del Hospital de Sitio Nuevo Magdalena, en el cual se evaluaron componentes de la calidad como oportunidad de la atención, la atención brindada por los profesionales y servicios, el aseo y limpieza de las diferentes áreas y la comunicación paciente – profesional de salud. La calidad se establece en tres niveles de medición: Mala, Regular y Buena.

Fuentes de recolección de la información.

Las fuentes de recolección fueron secundarias, ya que se obtuvo la información de documentos que se encontraban en los archivos y bases de datos de la entidad.

Análisis de los datos.

Para el manejo y análisis de los datos, inicialmente la información fue tabulada en una base de datos estructurada en un software de Excel y se realizaron análisis descriptivos simples a través de tablas y gráficos de frecuencia absoluta, lo cual permitió calcular las medidas simples de composición y distribución de variables. La escala de medición para el nivel de calidad estuvo en Bueno, Regular y Malo.

Aspectos éticos y legales

Este tipo de investigación no tiene riesgo alguno para los involucrados, dado que no emplea técnicas y/o métodos que afecten las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, consagrados en la Resolución 8430 de 1993. Por otro lado, se cuenta con el consentimiento por parte de la gerencia para la realización de dicha investigación.

Capítulo IV

Resultados.

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios (véase anexo 1) son los siguientes:

En la figura 2 se puede observar que en los últimos 3 años (2017, 2018, 2019) el sexo femenino es el de mayor predominio en las encuestas con un total de 1890 (59,7%) frente al sexo masculino con 1277 (40,3%). Dieciocho (18) de los participantes no respondieron esta pregunta. Cabe resaltar, que la mayor participación de usuarios en las encuestas realizadas por el hospital fue en el año 2018 con 1573 pacientes participantes.

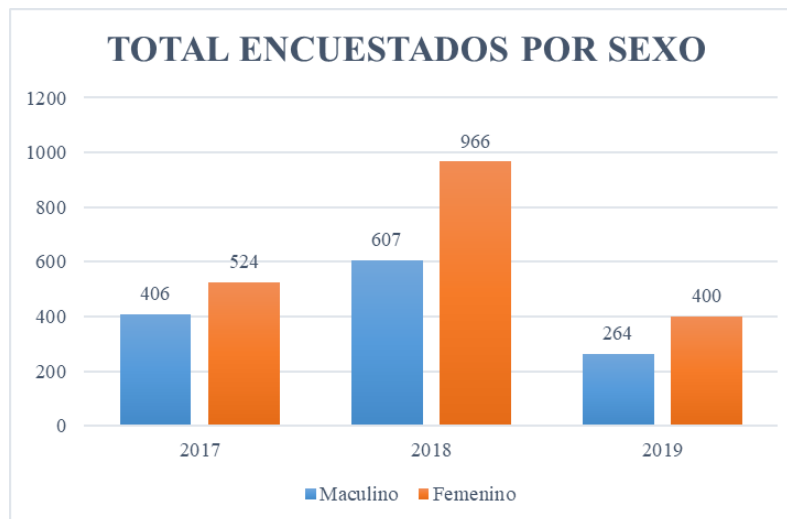


Figura 2. Sexo. Fuente. Bases de datos de la investigación.

Se evidencia en la figura 3. Que la mayor población que utilizó el servicio en el Hospital de Sitionuevo Magdalena, fue la subsidiada en los tres períodos analizados en el estudio, correspondiente a 3130 frente a 49 que eran vinculados. Seis (6) de los participantes no respondieron a esta pregunta.

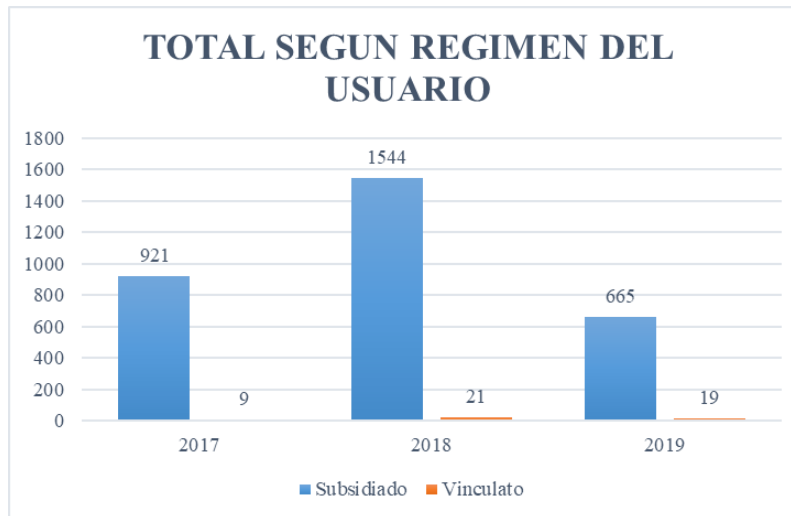


Figura 3. Régimen de afiliación al SGSSS de los usuarios. Fuente. Bases de datos de la investigación.

Se observa en la figura 4. Que la población de Sitionuevo Magdalena presenta una mayor utilización de los servicios por control, seguido de la atención del servicio por primera vez y urgencia. Llama la atención que en el año 2017 no hubo evaluación de los pacientes que asistieron al servicio de urgencias, y el mayor número de consultas en todas las variables se presentó en el año 2018.

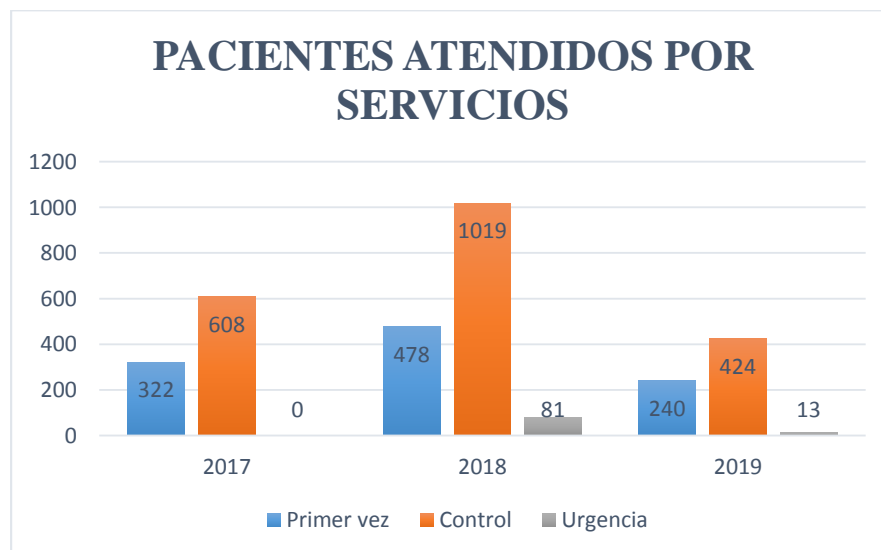


Figura 4. Pacientes atendidos por servicios. Fuente. Bases de datos de la investigación.

En referencia a la apreciación de los usuarios sobre la atención en los servicios de solicitud de citas médicas, atención por enfermería, consulta médica, laboratorio clínico presentados en la figura 5, se observa que el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguido de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica obtuvo el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada por el hospital.

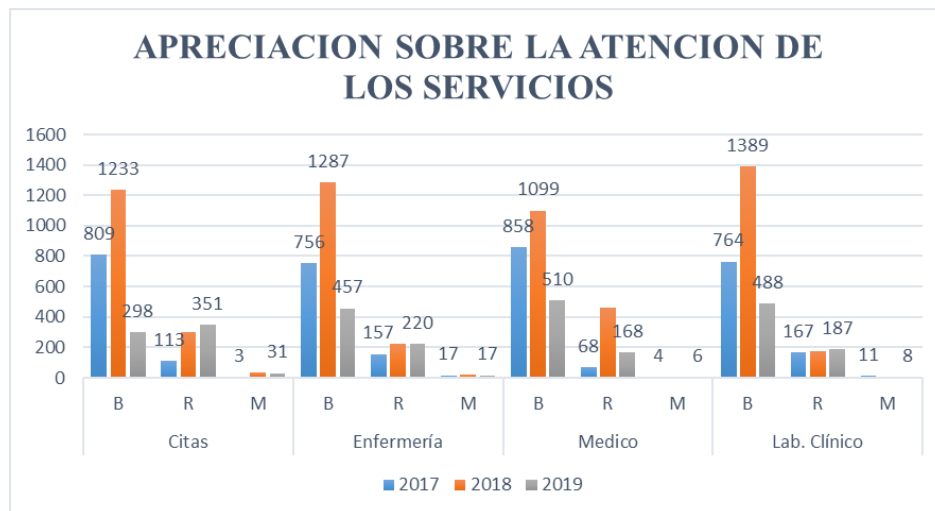


Figura 5. Apreciación sobre la atención de los servicios. Fuente. Bases de datos de la investigación.

Se evidencia en las figuras 6 y 7. Que los usuarios afirmaron en su mayoría haber recibido en los servicios del hospital información adecuada y con un lenguaje claro de acuerdo a sus necesidades.

Cabe resaltar que para la variable sobre la apreciación de la información todos los participantes respondieron esta pregunta mientras que para las variables sobre la apreciación del lenguaje corporal, claro y adecuado seis (6) de los participantes no respondieron a esta pregunta.

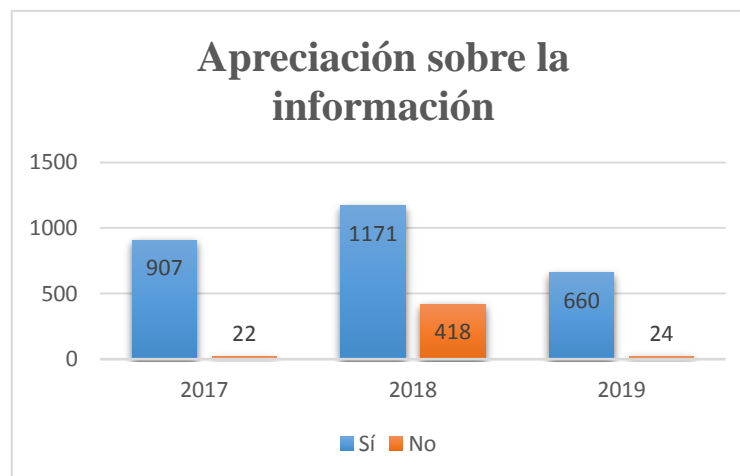


Figura 6. apreciación sobre la información. Fuente. Bases de datos de la investigación.

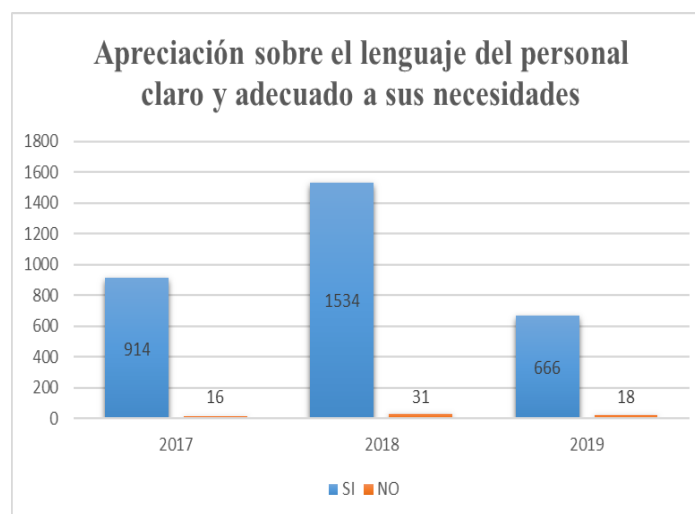


Figura 7. apreciación sobre el lenguaje corporal claro y adecuado.

Fuente. Bases de datos de la investigación.

Con referencia al tiempo de espera para la atención en los servicios de urgencias y consulta externa presentado en la figura 8 y 9. Este oscila entre 11 a 20 minutos para urgencias, mientras que la consulta externa se encuentra entre 0 a 20 minutos. Estos resultados muestran que hay oportunidad en la atención. Se evidencia que 22 participantes no respondieron a la

pregunta tiempo de espera para la atención de servicio de urgencia, frente a 64 que no respondieron a la pregunta tiempo de espera para la atención del servicio de consulta externa

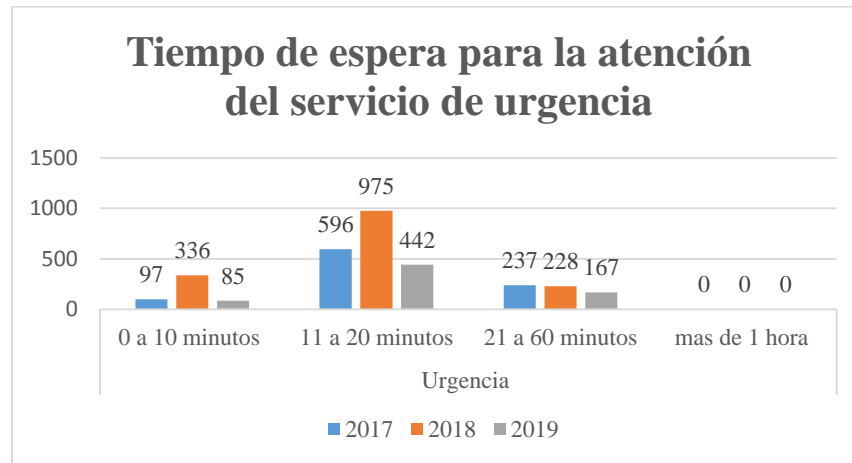


Figura 8. Tiempo de espera para la atención de servicios de urgencia. Fuente. Bases de datos de la investigación.



Figura 9. Tiempo de espera para la atención de servicios de consulta externa. Fuente. Bases de datos de la investigación.

En cuanto a la información sobre derechos y deberes, se observa en la figura 10. Que, en los tres años analizados en el estudio el comportamiento fue similar, los usuarios indicaron haber recibido la información. Del total de los encuestados once (11) participantes no respondieron esta pregunta.

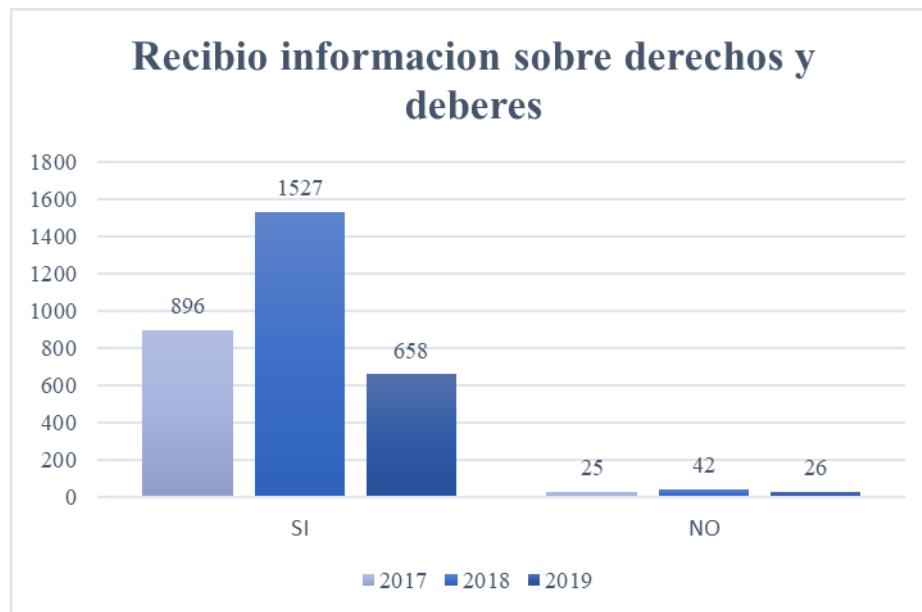


Figura 10. Recibió información sobre Derechos y deberes. Fuente. Bases de datos de la investigación

En referencia a la percepción sobre la adecuación del área de citas y la sala de espera, la población encuestada en los últimos 3 años (2017,2018,2019) indicó que, el área de citas médicas y sala de espera se encuentra adecuada de acuerdo con sus necesidades, para las variables percepción y adecuación del área de citas seis (6) participantes no respondieron esta pregunta, mientras que para la variable de sala de espera un (1) participante no respondió a la pregunta (Ver figura 11)

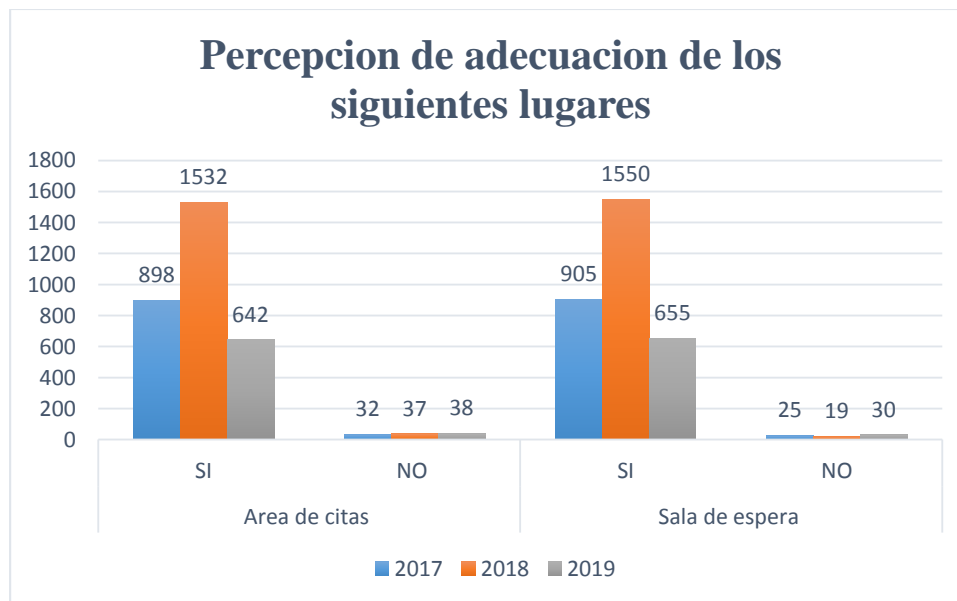


Figura 11. Percepción de adecuación de los siguientes lugares: Área de citas, sala de espera. Fuente. Bases de datos de la investigación.

Según los datos de la figura 12, permite evidenciar que la mayor población que utiliza servicio en el Hospital Sitionuevo Magdalena indican que se encuentra en buenas condiciones de limpieza, ya que para los tres años investigados la variable Buena es la más respondida en la encuesta .

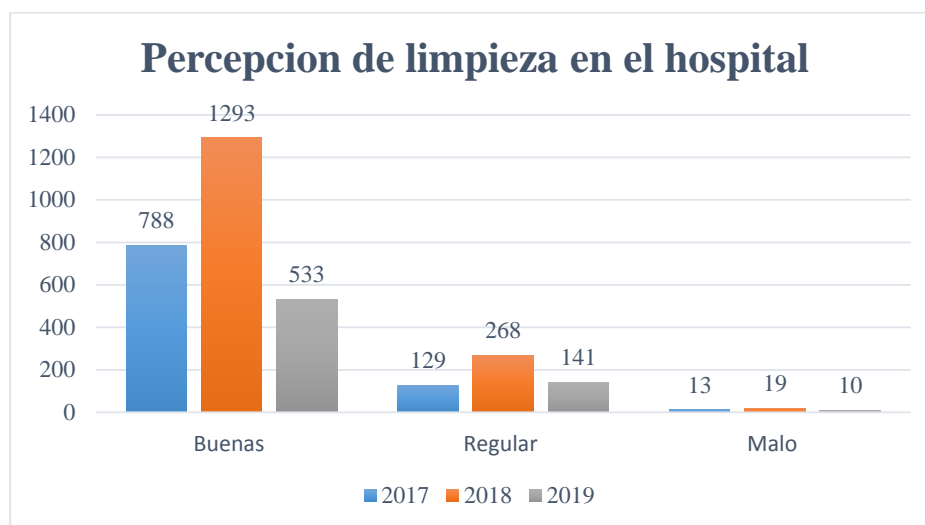


Figura 12. Percepción de limpieza en el hospital. Fuente. Bases de datos de la investigación.

En cuanto a la recomendación a familiares y amigos, los encuestados indicaron que hay un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido.

Cabe destacar que la mayoría de los encuestados recomendarían al hospital para recibir atención en servicio de salud, en el año 2017 909 personas si recomendarían y 82 no recomendarían al hospital, en el año 2018 1.507 personas si recomendarían y 32 no recomendarían al hospital, en el año 2019 645 personas si recomiendan al hospital y 10 personas no recomiendan al hospital (Ver Figura 13)

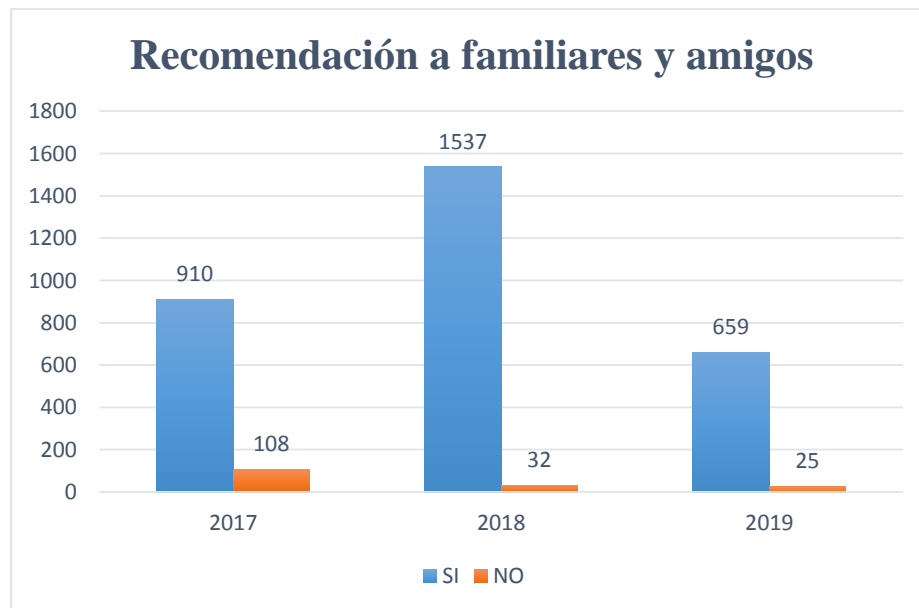


Figura 13. Recomendación a Familiares y Amigos. Fuente. Bases de datos de la investigación.

Se evidencia en la figura 14, que la mayor población que utilizó los servicios en el Hospital Sitionuevo Magdalena indicaron haber recibido una atención buena en la utilización de los servicios a nivel general, cabe destacar que dentro de los tres años investigados la variable Buena es la de mayor prevalencia lo cual muestra una alta aceptación de los servicios de salud.

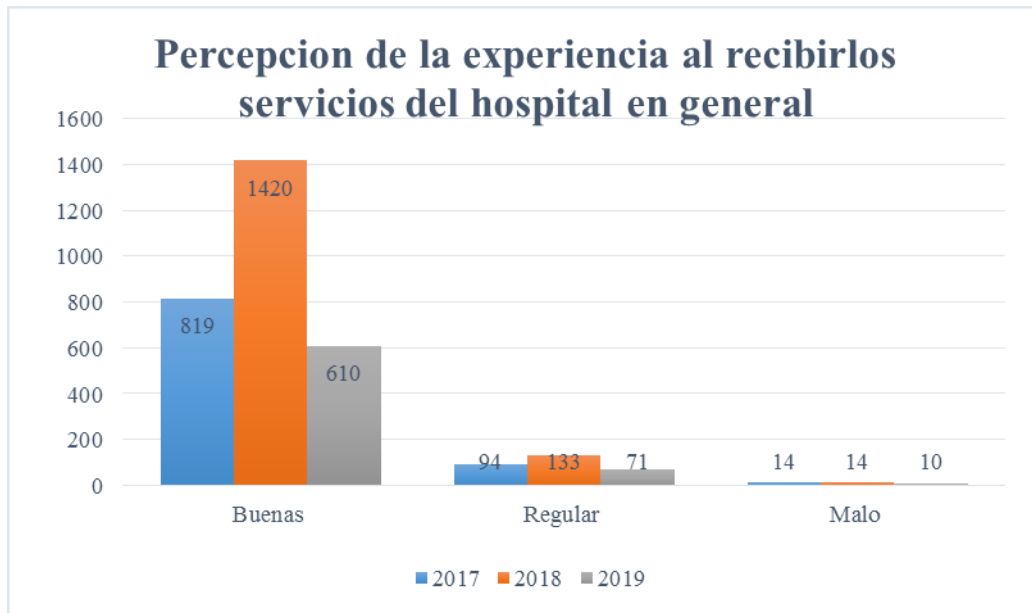


Figura 14. Percepción de la experiencia al recibir los servicios del hospital en general. Fuente. Bases de datos de la investigación.

Discusión.

La calidad en los servicios es aquella que conlleva a la satisfacción de las necesidades y expectativas tangibles (las cuales tienen una consistencia material) e intangibles (su estructura es inmaterial) de los clientes, es decir se hablará de calidad o de la falta de esta en la medida que los clientes expresen su opinión (Durán, 2008).

Los resultados del presente estudio con respecto al sexo de los participantes, fueron similares al de Pérez y Genova (2013), al ser el sexo femenino el de mayor prevalencia, pero contrarios sobre el régimen de seguridad social, al ser para ellos el contributivo el predominante y en esta investigación fue el subsidiado.

Con referencia a la percepción por cada uno de los servicios recibidos los resultados muestran que el mayor porcentaje de los pacientes califico con buena la atención por el laboratorio clínico el 83,1%, la atención de enfermería el 79,5%; la atención médica el 77,7% y

el servicio de citas el 74%. Resultados estuvieron por encima al realizado por Lobo (2016) en el país de Cuba, en el cual la satisfacción estuvo en el 70% de los habitantes; pero contrarios al obtenido por Campos (2016) en el estudio realizado en México, en el cual revisaron aspectos como la actitud del médico respecto al paciente, la duración en los tramites de las consultas, y si se tenía una percepción de mala calidad los resultados mostraron insatisfacción por parte de los usuarios y una percepción de un servicio de mala calidad.

En referencia a la satisfacción por los servicios y si los usuarios recomendarían al hospital, se evidenció en los resultados una alta satisfacción por los usuarios, correspondientes al 89,4% de respuestas sobre que si recomendarían el hospital.

Resultado muy positivo que afianza el cumplimiento de los criterios de calidad por la ESE de Sito Nuevo Magdalena. Resultados contrarios fueron los obtenidos por Redhead (2013) y Campos (2016), quienes identificaron una alta insatisfacción y el deseo de los pacientes de no recomendar las instituciones de los estudios mencionados.

Dentro de las limitantes para la realización del estudio se encontró la ubicación del hospital, ya que estaba fuera del departamento del Atlántico y el poco tiempo a dispoñes por parte de las investigadoras debido a las obligaciones laborales.

Conclusiones.

El sexo de mayor prevalencia de la población de los tres años analizados del estudio fue el sexo femenino fue el de mayor prevalencia con un 59,7%, frente al sexo masculino con 40,3%.

La percepción de los usuarios por cada uno de los servicios recibidos fue calificada en el nivel de bueno, lo cual es un indicador de buena calidad de la atención, de la calidad de la infraestructura y calidad técnica, evidenciada por:

Existe satisfacción en los usuarios por las instalaciones físicas de los diferentes servicios de citas y de espera. También por la limpieza de las instalaciones.

Los tiempos de espera para la atención en urgencias son oportunos al encontrarse entre los 11 a 20 minutos, de igual manera los del servicio de consulta externa oscilan entre los 0 a 20 minutos, lo cual indica que existe oportunidad en a atención.

Se evidenció satisfacción por la atención en cada uno de los servicios, siendo el laboratorio clínico el que obtuvo el más alto porcentaje con un 83,1%, seguido de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica obtuvo el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%.

Recomendaciones.

Con base en el análisis planteado mediante el anterior trabajo, se recomienda a la institución:

- Utilizar la presente investigación como modelo para la implementación de procesos investigativos futuros a fin de la evaluación constante de la satisfacción percibida por los usuarios.
- Afianzar las pautas para la atención por parte del personal asistencial y administrativo que continúen sirviendo como referentes para garantizar la atención oportuna y ágil a los usuarios.
- Diseñar e implementar planes de mejora respecto a las áreas que se encuentran como oportunidades de mejora dentro de la satisfacción de los usuarios en aras de tener una percepción positiva por parte del 100% de los pacientes.

Anexos

ANEXO 1.

Total encuestados por sexo		
Año	Maculino	Femenino
2017	406	524
2018	607	966
2019	264	400

Total según Regimen del usuario		
Año	Subsidiado	Vinculato
2017	921	9
2018	1544	21
2019	665	19

Utilizacion de lo servicios			
Año	Primer vez	Control	Urgencia
2017	322	608	0
2018	478	1019	81
2019	240	424	13

Apreciación sobre la atención de los servicios												
Año	Citas			Enfermería			Medico			Lab. Clínico		
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M
2017	809	113	3	756	157	17	858	68	4	764	167	11
2018	1233	301	35	1287	226	18	1099	462	10	1389	173	7
2019	298	351	31	457	220	17	510	168	6	488	187	8

Apreciación sobre la información		
Año	Sí	No
2017	907	22
2018	1171	418
2019	660	24

Apreciación sobre el lenguaje del personal, claro y de acuerdo a sus necesidades		
Año	SI	NO
2017	914	16
2018	1534	31
2019	666	18

Claridad en la explicación de su patología e indicaciones a seguir		
Año	SI	NO
2017	918	12
2018	1546	23
2019	678	6

Tiempo de espera para atención de los servicios								
Año	Urgencia				Consulta Externa			
	0 a 10 minutos	11 a 20 minutos	21 a 60 minutos	mas de 1 hora	0 a 10 minutos	11 a 20 minutos	21 a 60 minutos	mas de 1 hora
2017	97	596	237	0	322	593	3	0
2018	336	975	228	0	681	791	47	0
2019	85	442	167	0	200	432	52	0

Recibí información sobre derechos y deberes		
Año	SI	NO
2017	896	25
2018	1527	42
2019	658	26


Percepcion de adecuacion de los siguientes lugares				
Año	Area de citas		Sala de espera	
	SI	NO	SI	NO
2017	898	32	905	25
2018	1532	37	1550	19
2019	642	38	655	30

Percepcion de limpieza en el hospital			
Año	Buenas	Regular	Malo
2017	788	129	13
2018	1293	268	19
2019	533	141	10

Percepcion de la experiencia al recibir los servicios del hospital en general			
Año	Buenas	Regular	Malo
2017	819	94	17
2018	1420	133	17
2019	610	71	13

Recomendación a familiares y amigos		
Año	SI	NO
2017	910	108
2018	1537	32
2019	659	25

ANEXO 2: Instrumento de recolección de la información.



REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA
 HOSPITAL LOCAL (E.S.E)
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 SITIONUEVO - MAGDALENA
 NIT. 819.001.363-4

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

SR. Usuario(a) para nosotros es muy importante conocer su opinión sobre el servicio que le estamos brindando. Esto nos permite mejorar cada día en beneficio suyo y de sus familiares.

Fecha: _____

Nombre _____ Documento _____

Teléfono _____ EPS _____

1. Sexo: Masculino ---- Femenino ---- LGTBI _____

2. Régimen del Usuario: Subsidiado ----- Vinculado ----- Contributivo ____ Otros _____

3. Utiliza el servicio: Por primera vez ----- Por control ----- Por urgencias-----

4. MARQUE CON UNA X COMO LE PARECIO LA ATENCIÓN DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

FUNCIONARIO O COLABORADOR	Bueno	Regular	malo
ODONTOLOGÍA			
CONSULTA EXTERNA			
P Y P			
LABORATORIO CLÍNICO			
URGENCIAS			


5. COMO LE HA PARECIDO EL NUEVO METODO DE ASIGNACION DE CITAS.

BUENO REGULAR MALO

POR QUE?

5. CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA Y EL LENGUAJE POR NUESTROS POR NUESTROS SERVIDORES FUE CLARA Y SUFICIENTE.

SI ☐ NO ☐



Scanned with
CamScanner

Dirección: Carrera 8 N° 2-20 Esquina. Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, tel. 3013723107
 Email – hospitalsitionuevo@gmail.com



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA
HOSPITAL LOCAL (E.S.E)
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
SITIONUEVO - MAGDALENA
NIT. 819.001.363-4

7. ¿EL PERSONAL MÉDICO FUE CLARO EN LA EXPLICACIÓN ACERCA DE SU PATOLOGÍA E INDICACIONES A SEGUIR? SI ☐ NO ☐

8. CUANTO TIEMPO TUVO QUE ESPERAR AL MOMENTO DE RECIBIR LA ATENCION EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

ATENCIÓN EN URGENCIA:	(0-10)minutos	(11-20) minutos	(21-60) minutos	Más de una hora
CONSULTA EXTERNA:	(0-10)minutos	(11-20) minutos	(21-60) minutos	Más de una hora

9. RECIBIÓ LA INFORMACIÓN SUFICIENTE SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS. SI ☐ NO ☐

10. LE PARECIERON ADECUADOS LOS SIGUIENTES LUGARES:

ÁREA DE CONSULTA EXTERNA SI ☐ NO ☐

SALA DE ESPERA SI ☐ NO ☐

11. LA LIMPIEZA DEL HOSPITAL LE PARECIÓ:

BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA ☐

12. RECOMENDARÍA ESTE HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS:

SI ☐ NO ☐

13. SU EXPERIENCIA AL RECIBIR LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL COMO FUE:

BUENA ☐ REGULAR ☐ MALO ☐

Firma:
CC.



ANEXO 3.

Barranquilla, 12 de septiembre de 2019

Doctora
CARMEN ALICIA MONSALVO CARPINTERO
Gerente
ESE Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena

Cordial saludo.

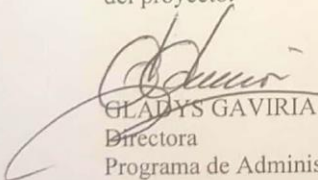
La Universidad de la Costa (CUC), dentro de la formación de los estudiantes contempla como opción de grado la realización de un trabajo de investigación que aporte a la ciencia y a la sociedad con sus resultados a plantear estrategias de mejoramiento en las instituciones de salud.

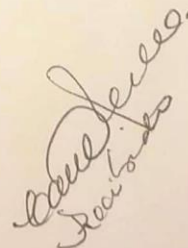
Por lo anterior las estudiantes Mary Luz Pabón y Kelly Palacio Díaz, se encuentran realizando la investigación titulada “Percepción de la calidad del servicio de consulta externa desde la satisfacción de los usuarios en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante el periodo 2017-2019”. Trabajo bajo la dirección de la profesora investigadora Nancy Arrieta Reales.

La investigación de acuerdo a las normas éticas establecidas en el Decreto 8430 de 1993, es considerada de bajo riesgo, ya que, no se realizarán intervenciones directas que pongan en riesgo la vida ni la integridad de los pacientes. Los datos serán tratados manteniendo los principios de confidencialidad y será usados solo con fines académico – investigativo.

Por tal motivo le solicito a usted, su amable colaboración con el suministro de la información de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de los años 2017 a 2019. Los resultados del estudio les serán entregados, para que sean tomados como base para la implementación de acciones de mejoramiento orientados a fortalecer a calidad de la prestación del servicio de salud.

De antemano agradezco su colaboración y apoyo para el éxito de este proyecto. Se anexa resumen del proyecto.


GLADYS GAVIRIA GARCIA
Directora
Programa de Administración de Servicios de Salud


Nancy Arrieta Reales



Referencias

- Barragan, J. and Moreno, C. (2013). Enfermería Global. [online] Scielo.isciii.es. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/administracion2.pdf> [Citado 1 Sep. 2019].
- Campos NR AJ. Calidad de los servicios de medicina familiar según adultos mayores del sureste de la ciudad de Mexico. Medicina Familiar Mexico. 2006 octubre; 8. [Citado 2019 agosto 25].
- Cano, S., Giraldo, A. and Forero, C. (2015). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, [online] 34(1), p.34. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12043924004.pdf> [Citado 1 Sep. 2019].
- Compean-Dardón, María Sandra., Pérez-Salgado, Diana., Staines-Orozco, María Guadalupe., Ortiz-Hernández, Luis., Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con vih/sida. Revista Gerencia y Políticas de Salud [en línea]. 2014, 13(26), 127-143. ISSN: 1657-7027. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54531419010>. [Citado 1 Sep. 2019].
- Daniel Cotlear OG. La lucha contra la segregacion social en la atención de salud en America Latina. MEDICC REVIEW. 2015 octubre; 17. [Citado 2019 agosto 25]
- Delgado-Gallego, M., Vázquez-Navarrete, M. and de Moraes-Vanderlei, L. (2017). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. [online] Scielosp.org. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/> [Citado 1 Sep. 2019].

Díaz Cárdenas, Shyrley., Buelvas Montes, Luís Antonio., De La Valle Archibold, Mónica.,

Bustillo Arrieta, José María., Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Archivos de Medicina (Col) [en línea]. 2016, 16(2), 290-303. ISSN: 1657-320X. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273849945008> [Citado 1 de Sep de 2019].

Gallardo Ferrada, A. and Reynaldos Grandón, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global, [online] 13(4).

Recuperado de: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.4.177951> [Citado 1 Sep. 2019].

Llinás Delgado, Adalberto E. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte, 26(1), undefined-undefined. ISSN: 0120-5552. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=817/81715089014> [Citado 1 Sep. 2019].

Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIDEC 2016; 9(1):21-5. [Citado 1 Sep. 2019].

Lora-Salgado, I., Tirado-Amador, L., Montoya-Mendoza, J. and Simancas-Pallares, M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional de Odontología, [online] 12(23), pp.31-40. Recuperado de: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378> [Citado 1 Sep. 2019].

Lora-Salgado, I., Tirado-Amador, L., Montoya-Mendoza, J. and Simancas-Pallares, M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica

Universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional de Odontología, [online] 12(23), pp.31-40. Recuperado de:
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378> [Citado 1 Sep. 2019].

Ministerio de Protección Social, Encuesta Nacional de Evaluación de los Servicios de las EPS, Informe Final 2017, [Online].; Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Informe-encuesta-satisfaccion-eps-2017.pdf> [Citado 2019 agosto 25]

Minsalud.gov.co. (2019). Ministerio de Salud y Protección Social. [online] Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf> [Citado 1 Sep. 2019].

Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). 2000;114(supl 3):26-33.

Organizacion Mundial de la Salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Online].; 2015
10. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/> [Citado 2019 agosto 25]

Pérez Rave, J. and Parra Mesa, C. (2014). Evaluación y análisis de la calidad de un servicio de apoyo desde la perspectiva del usuario: Primer paso hacia la confiabilidad. Industrial Data, [online] 10(1), p.070. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/307180577_Evaluacion_y_analisis_de_la_calidad_de_un_servicio_de_apoyo_desde_la_perspectiva_del_usuario_Primer_paso_hacia_la_confiabilidad [Citado 1 Sep. 2019].

Perez. CM. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Scielo. 2008 Oct-dic;

34. [Citado 2019 agosto 25]

Ramírez, Olga Janeth Gómez, Carrillo, Gloria Mabel, & Cárdenas, Diana Carolina. (2016).

Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Enfermería Global*, 15(44), 321-330. Recuperado de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-

61412016000400013&lng=es&tlng=es [Citado 1 de Sep de 2019].

Rodríguez Sánchez, Yadamy, de León Rosales, Lázaro, Gómez Figueroa, Olga, Diéguez

Matellán, Evis, & Sablón Cossío, Neyfe. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. *Revista Médica Electrónica*, 38(2), 185-198.

Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es&tlng=es. [Citado 1 Sep. 2019].

Rossana Maria, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud

Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Saludcolombia.com. (2016). La Reforma de la Seguridad Social en Salud Colombia. [online]

Recuperado de: <http://www.saludcolombia.com/actual/lareform.htm> [Citado 1 Sep. 2019].

Santolalla, M. (2016). Vista de Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad

Trujillo, 2015. [online] *Revistas.ucv.edu.pe*. Recuperado de:

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030/806> [Accessed 5 Dec. 2019].

Sihuín-Tapia, E., Gómez-Quipe, O. and Ibáñez-Quipe, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, [online] 32(2), p.299. Recuperado de: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1726-46342015000200014&script=sci_abstract. [Citado 1 Sep. 2019].

Tiga-Loza, D. and Villar Centeno, L. (2013). *Scielo Salud Pública*. [online] Scielo.org.co. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n5/v12n5a12.pdf> [Citado 1 Sep. 2019].

Tobar, M. and Acuña, O. (2012). Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2. *Revista Chilena de Salud Pública*, [online] 16(2). Recuperado de: <https://semanariorepublicano.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/20297/21466> [Citado 1 Sep. 2019].

Vera, J. and Trujillo, A. (2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*. [Citado 1 Sep. 2019].

Yépez-Chamorro, M., Ricaurte-Cepeda, M. and Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, [online] 20(2), p.97. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-1072018000200097&lng=en&nrm=iso&tlng=es [Citado 1 Sep. 2019].